X kadencja

SEJM RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

KANCELARIA SEJMU
Biuro Komisji Sejmowych

PEŁNY ZAPIS PRZEBIEGU POSIEDZENIA

■ **Komisji Gospodarki i Rozwoju (nr 16)**

z dnia 23 kwietnia 2024 r.

Pełny zapis przebiegu posiedzenia

Komisji Gospodarki i Rozwoju (nr 16)

23 kwietnia 2024 r.

Komisja Gospodarki i Rozwoju, obradująca pod przewodnictwem posła **Ryszarda Petru (Polska2050-TD)**, przewodniczącego Komisji, zrealizowała następujący porządek dzienny:

– rozpatrzenie informacji o aktualnym stanie i nadchodzących wyzwaniach dla systemu ochrony konsumentów w Polsce;

– rozpatrzenie informacji o wnioskach wynikających z dwudziestopięciolecia funkcjonowania instytucji rzeczników konsumentów w Polsce;

– dyskusja na temat zmian postulowanych przez rzeczników konsumentów w systemie ochrony konsumentów w Polsce.

W posiedzeniu udział wzięli: **Daniel Mańkowski** wiceprezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wraz ze współpracownikami, **Aneta Wiewiórowska-Domagalska** pełnomocniczka ministra sprawiedliwości do spraw ochrony konsumentów, **Dariusz Szałkowski** doradca ekonomiczny Najwyższej Izby Kontroli, **Michał Sas** dyrektor Departamentu Analiz i Legislacji w Biurze Rzecznika Finansowego wraz ze współpracownikami, **Grzegorz Steć** radca prawny w Wydziale Prawno-Legislacyjnym Biura Rzecznika Małych i Średnich Przedsiębiorców, **Agnieszka Drzewoska-Kovač** powiatowy rzecznik konsumentów w Tomaszowie Mazowieckim, **Mikołaj Lechman** powiatowy rzecznik konsumentów w Krotoszynie, **Grzegorz Miś** powiatowy rzecznik konsumentów we Wrocławiu, **Marek Radwański** powiatowy rzecznik konsumentów w Poznaniu, **Małgorzata Rothert** miejski rzecznik konsumentów w Warszawie, **Anna Dąbrowska**, **Agata Gąsiorowska**, **Dominik Lubasz**, **Monika Namysłowska**, **Aleksandra Olbryk** i **Anita Szuszkiewicz** członkowie rady programowej Forum Organizacji Konsumenckich Forkon, **Michał Kanownik** prezes zarządu Związku Cyfrowa Polska, **Monika Kosińska-Pyter** prezeska zarządu Federacji Konsumentów wraz ze współpracownikami, **Małgorzata Miś** prezes zarządu Stowarzyszenia Ochrony Konsumentów Aquila wraz ze współpracownikami, **Aleksandra Musielak** dyrektorka Departamentu Rynku Cyfrowego Konfederacji Lewiatan, **Maciej Nakonieczny** pełnomocnik zarządu Stowarzyszenia Euro-Concret, **Krzysztof Podgórski** prezes zarządu Stowarzyszenia Rzeczników Konsumentów, **Paweł Rokicki** dyrektor zarządzający Fundacji Konsumentów, **Patrycja Sass-Staniszewska** prezes Izby Gospodarki Elektronicznej, **Maciej Stryczniewicz** ekspert Polskiej Izby Handlu, **Arkadiusz Szcześniak** prezes zarządu Stowarzyszenia Stop Bankowemu Bezprawiu, **Emilia Szyszkowska** przedstawicielka Związku Pracodawców Aptecznych PharmaNET, **Tomasz Walczak** członek zarządu Stowarzyszenia Przyjazna Gospodarka, **Paweł Zagaj** dyrektor Zespołu Bankowości Detalicznej Związku Banków Polskich, **Włodzimierz Zając** stały doradca Komisji oraz **Gabriel Jackowski** dyrektor biura poselskiego Ryszarda Petru.

W posiedzeniu udział wzięli pracownicy Kancelarii Sejmu: **Katarzyna Gadecka** i **Ziemowit Uździcki** – z sekretariatu Komisji w Biurze Komisji Sejmowych.

Przewodniczący poseł Ryszard Petru (Polska2050-TD):

Dzień dobry. Witam serdecznie, otwieram posiedzenie Komisji Gospodarki i Rozwoju. Proszę o ciszę. Stwierdzam kworum i przyjęcie protokołu z poprzedniego posiedzenia Komisji wobec niewniesienia do niego zastrzeżeń.

Witam członków Komisji oraz zgromadzonych gości – wiceprezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, pana Daniela Mańkowskiego wraz ze współpracownikami; panią Anetę Wiewiórowską-Domagalską, pełnomocniczkę ministra sprawiedliwości

do spraw ochrony konsumentów; pana Dariusza Szałkowskiego, doradcę ekonomicznego Najwyższej Izby Kontroli; pana Michała Sasa, dyrektora Departamentu Analiz i Legislacji w Biurze Rzecznika Finansowego; pana Grzegorza Stecia, radcę prawnego w Wydziale Prawno-Legislacyjnym Biura Rzecznika Małych i Średnich Przedsiębiorców; rzeczników konsumentów, przedstawicieli organizacji konsumenckich i izb gospodarczych. Witam wszystkich pozostałych gości.

Porządek dzienny obrad przewiduje rozpatrzenie informacji o aktualnym stanie i nadchodzących wyzwaniach dla systemu ochrony konsumentów w Polsce – przedstawi to Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów; punkt drugi – informacja o wnioskach wynikających z dwudziestopięciolecia funkcjonowania instytucji rzeczników konsumentów w Polsce – przedstawią Miejski Rzecznik Konsumentów w Warszawie oraz przedstawiciel Forum Organizacji Konsumenckich; i w punkcie trzecim przewidzieliśmy dyskusję na temat zmian postulowanych przez rzeczników konsumentów w systemie ochrony konsumentów w Polsce. Czy są jakieś uwagi do porządku obrad? Nie widzę. Nie słyszę sprzeciwu, uznaję porządek za przyjęty.

Proszę państwa, posiedzenie zostało zwołane z inicjatywy Konfederacji Lewiatan oraz Forum Organizacji Konsumenckich Forkon i ma na celu podsumowanie 25 lat działalności instytucji rzeczników konsumentów w Polsce oraz przedstawienie wniosków wynikających z dotychczasowego funkcjonowania systemu ochrony praw konsumenta.

Będziemy chcieli przystąpić do realizacji pierwszego punktu porządku dziennego. Chciałbym tylko zwrócić uwagę na to, że mamy ograniczony czas, jak to zwykle w polskim Sejmie, dlatego że część posłanek i posłów ma kolejne posiedzenia komisji. Tak że prosiłbym jednak o w miarę krótki czas wypowiedzi – ad meritum, po prostu. I teraz prosiłbym pana Daniela Mańkowskiego o wypowiedź.

Proszę bardzo. Jest pan prezes?

Wiceprezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Daniel Mańkowski:

Jestem, panie przewodniczący. Tutaj.

Poseł Mirosława Nykiel (KO):

Tutaj.

Przewodniczący poseł Ryszard Petru (Polska2050-TD):

O, teraz pana widzę. Przepraszam.

Wiceprezes UOKiK Daniel Mańkowski:

Szanowny panie przewodniczący, panie i panowie posłowie, szanowni goście, informacja na temat, którym pan przewodniczący był uprzejmy wspomnieć, została przekazana w formie pisemnej, dlatego pozwolę sobie tylko w formie skrótowej zreferować główne informacje, które w ocenie Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów warto przedstawić.

O istotności systemu ochrony konsumentów przesądza najwyższy akt prawa polskiego, czyli Konstytucja. Adekwatna ochrona konsumentów jest jednym z kluczowych elementów konstytuujących zaufanie obywateli do państwa i w ten sposób realizujących ideę państwa prawa. Skuteczność systemu ochrony konsumentów zależy od sprawności jego poszczególnych elementów oraz ich współdziałania i wzajemnego wspierania się. Należy do niego działający horyzontalnie prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, którego zakres zadań określają przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz inne organy i instytucje. Nie można tutaj nie wspomnieć o regulatorach sektorowych, takich jak Urząd Regulacji Energetyki, Urząd Komunikacji Elektronicznej, Urząd Transportu Kolejowego, Komisja Nadzoru Finansowego, czy oczywiście Rzecznik Finansowy. Na szczeblu samorządowym, w sprawach indywidualnych konsumentom pomagają działający na szczeblu samorządowym miejscy i powiatowi rzecznicy konsumentów oraz organizacje pozarządowe. Do systemu ochrony konsumentów należą również sądy, których zadaniem jest w sposób sprawny i efektywny rozpatrzeć wniosek konsumenta o udzielenie mu oczekiwanej ochrony prawnej.

W 2023 roku tylko do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów trafiły bezpośrednio z rynku blisko 24 tys. sygnałów konsumenckich o potencjalnych nieprawidło-

wościach na rynku, a blisko 135 tys. spraw zostało zgłoszonych w ramach infolinii konsumenckiej finansowanej przez urząd. Jest to znaczny wzrost sygnałów i zawiadomień w stosunku do roku 2022. Jest to wzrost rzędu blisko 20%. Odnotowana przez Urząd liczba sygnałów o potencjalnych nieprawidłowościach oraz liczba konsumentów korzystających z finansowanego przez Urząd systemu e-porad wskazuje, że w dalszym ciągu na rynku polskim występują przykłady nieuczciwych praktyk przedsiębiorców – którym system ochrony konsumentów powinien przeciwdziałać. Ponadto należy mieć również na uwadze postępujące zmiany praktykach przedsiębiorców naruszających interesy konsumentów. Bardzo szybki postęp technologiczny, rozwój i powszechność komunikacji elektronicznej, zmiany rynkowe oraz szeroko rozumiana rewolucja cyfrowa powodują, że modyfikacji ulegają nie tylko sposób, w jaki dokonuje się nielegalnych praktyk naruszających interesy konsumentów, ale również pojawiają się zupełnie nieznane do tej pory formy takich naruszeń.

Podstawowe zadania realizowane przez prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w obszarze ochrony konsumentów to eliminowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz klauzul abuzywnych. W 2023 roku prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wszczął 74 postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz dotyczących uznania postanowień wzorca umowy za niedozwolone, a także 209 postępowań wyjaśniających. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów występował do przedsiębiorców w blisko 450 sprawach. W 2023 roku wydaliśmy 88 decyzji z zakresu ochrony zbiorowych interesów konsumentów i nałożyliśmy łącznie sankcje finansowe przekraczające 380 mln zł. Jest to praktycznie trzykrotny wzrost względem roku poprzedniego. Najwyższa sankcja za naruszanie zbiorowych interesów konsumentów w 2023 roku wyniosła ponad 160 mln zł i dotyczyła wprowadzania w błąd konsumentów hasłami reklamowymi dotyczącymi tzw. tarczy antyinflacyjnej. Niezależnie od powyższego, prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wspiera również konsumentów prezentując w toku postępowań sądowych tzw. istotne poglądy w sprawie. W ubiegłym roku przedstawiono je w przeszło 130 sprawach. Aktywnie staramy się również podejmować działania informacyjno-edukacyjne, które przyczyniają się do zwiększenia świadomości konsumentów i tym samym zapobiegają do sytuacji, w których do tych naruszeń w ogóle może dojść.

Jeżeli chodzi o wyzwania dla ochrony konsumentów, które dostrzegamy w najbliższej przyszłości, tak jak wspomniałem, dostrzegamy ewolucję funkcjonowania konsumenta w zmieniających się okolicznościach rynkowych. Jest to szczególnie istotne obecnie w kontekście wyzwań rynkowych polegających na transformacji cyfrowej, środowiskowej i energetycznej. Przedmiotowe transformacje, jak najbardziej, już w chwili obecnej generują nowe zagrożenia dla konsumentów. Jednocześnie będą one odgrywały kluczową rolę w polskiej gospodarce w ciągu najbliższych dekad. Efektywne wdrożenie zmian zdefiniuje pozycję poszczególnych krajów na dziesięciolecia. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uwzględnia w podejmowanych działaniach służących ochronie konsumentów dynamikę i kierunki zmian zachodzących w tych realiach. W tym kontekście wzmacnia walkę z nieuczciwymi praktykami rynkowymi, w szczególności w kierunku poprawy bezpieczeństwa rynkowego i finansowego konsumentów, a także rozwija narzędzia i mechanizmy egzekucji odpowiedzialności względem przedsiębiorców naruszających prawa konsumentów i uczciwych przedsiębiorców. Konsumenci uczestniczący w transformacji cyfrowej oczekują zagwarantowania im prawa do podejmowania świadomych decyzji rynkowych w erze fundamentalnych i bardzo szybko postępujących zmian technologicznych. Transformacja cyfrowa w radykalny sposób zmienia życie konsumentów. Oferuje im większe możliwości i zapewnia szerszy wybór zarówno towarów, jak i usług. Może jednocześnie utrudnić im podejmowanie świadomych decyzji i sprawić, że trudniej będzie zapewnić należytą ochronę ich interesów. Ukryte mechanizmy gromadzenia i przetwarzania danych w połączeniu z narzędziami służącymi do analizowania zachowań konsumentów i popełnianych przez nich błędów poznawczych są coraz częściej wykorzystywane do nakłaniania konsumentów, by podejmowali decyzje, które mogą być sprzeczne z ich interesem. Coraz więcej współczesnych transakcji życia codziennego odbywa się za pośrednictwem dużych platform internetowych skupiających oferty róż-

nych przedsiębiorców. Bardzo istotne jest, aby zasady funkcjonowania platform były dla jej użytkowników transparentne. Naszym zdaniem dotyczy to zwłaszcza czytelności algorytmów sortowania wyników wyszukiwania, co ma bezpośredni wpływ na decyzje zakupowe konsumentów już na etapie zapoznania się z ofertą. Istotne jest również, aby konsumenci byli świadomi, z kim tak naprawdę zawierają umowę oraz otrzymywali w sposób jasny i nie budzący wątpliwości informacje dotyczące transakcji, w szczególności dotyczące zakresu odpowiedzialności za ewentualne niezgodności zakupionych produktów lub usług z prezentowaną na platformie ofertą. W związku z ograniczaniem negatywnego oddziaływania działalności człowieka na środowisko, ogromnym wyzwaniem również z punktu widzenia ochrony konsumentów jest zagwarantowanie przekazywania przez przedsiębiorstwa rzetelnych informacji o produktach przyjaznych środowisku. Większe zainteresowanie konsumentów kwestiami związanymi ze zrównoważonym rozwojem sprzyja, a jednocześnie powinno sprawiać, żeby produkty reklamowane jako wpisujące się w taki inicjatywy faktycznie takimi były. Powyższe z kolei może tworzyć bodźce dla niektórych przedsiębiorców do prób przyciągania konsumentów do swojej oferty poprzez podawanie nieprawdziwych informacji na temat ekologiczności produktu lub metod jego wytworzenia. Sytuacje takie nie tylko wypaczają konkurencję w ten sposób, że produkty uczciwych przedsiębiorców mogą odnotowywać niższą sprzedaż niż mogłyby w braku nieuczciwych praktyk reklamowych konkurentów, ale i konsumenci nie otrzymują produktów, na których im tak naprawdę zależy.

Istotne dla funkcjonowania systemu ochrony konsumentów są również wnioski legislacyjne oraz zmiany aktów prawnych, zarówno krajowych, jak i europejskich. Dlatego też ważnym aspektem działalności UOKiK jest aktywny udział w procesie tworzenia prawa. Zwłaszcza na szczeblu europejskim mamy w tej chwili do czynienia z bardzo istotnym procesem legislacyjnym w zakresie harmonizacji prawa konsumenckiego między wszystkim państwami członkowskimi. Urząd kontynuuje również prace nad projektem ustawy mającej na celu wdrożenie unijnej dyrektywy 2020/1828 w sprawie powództw przedstawicielskich. Regulacja umożliwi upoważnionym podmiotom występowanie z powództwami dotyczącymi roszczeń związanych ze stosowaniem przez przedsiębiorcę praktyk naruszających interesy konsumentów na rzecz grup konsumentów. Podmioty upoważnione będą mogły żądać zaprzestania stosowania praktyk naruszających interesy grupy konsumentów oraz środków naprawczych, np. odszkodowania, czy obniżenia ceny. Zmiany zakładają również nowe kompetencje prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – m.in. rozpatrywanie wniosków dotyczących wyznaczenia podmiotu uprawnionego w tym zakresie. Do innych aktów prawa unijnego, które w niedalekiej przyszłości będą wdrażane i w niedalekiej przyszłości będą oddziaływać również na sytuację polskich konsumentów, należą nowa dyrektywa o kredycie konsumenckim, dyrektywa wzmacniająca pozycję konsumentów w procesie transformacji ekologicznej, czy dyrektywa dotycząca prawa do naprawy oraz tzw. dyrektywa green claims.

Podsumowując, tylko sprawnie działający system ochrony konsumentów może przeciwdziałać zagrożeniom dla konsumentów w zmieniającej się coraz szybciej rzeczywistości. Taki system musi zapewnić ochronę konsumentów zarówno w zakresie zbiorowym, jak i indywidualnym, ze szczególną rolą rzeczników konsumentów. Kluczowe pozostaje ścisłe współdziałanie wszystkich podmiotów zarówno na etapie identyfikacji samych naruszeń, jak również podejmowania efektywnych metod eliminacji zagrożenia.

Pomimo, że ochrona konsumentów realizowana przez UOKiK i przez rzeczników konsumentów odbywa się na zupełnie różnych płaszczyznach – UOKiK rozpatruje naruszenia interesów konsumentów przez pryzmat interesu publicznego, rzecznicy codziennie realizują pracę u podstaw, udzielając wsparcia indywidualnym konsumentom – to jednocześnie należy wziąć pod uwagę, że oba podmioty, w przypadku rzeczników mamy wiele podmiotów, służą temu samemu, czyli skutecznej ochronie interesów konsumentów. Dlatego też urząd organizuje i angażuje się w aktywne działanie również wspierające rzeczników w ich działaniach – opracowuje newsletter, przekazuje materiały, również organizuje szkolenia dla rzeczników, którzy mają ochotę z nich skorzystać. promocyjne dotyczące praw konsumentów.

Z drugiej strony, ze strony sprawozdawczej obserwujemy niebezpieczny trend polegający na spadku liczby porad udzielanych przez rzeczników konsumentów przy jednoczesnym wzroście złożoności spraw. Oczywiście jest to w większości skutek zmian, o których zdążyłem powiedzieć, w zakresie realiów, w których codziennie poruszają się konsumenci. Obserwujemy również spadek aktywności procesowej rzeczników, to jest udziału w procesach i wsparcia konsumentów w samodzielnym dochodzeniu roszczeń. Poziom usługi publicznej realizowanej przez rzeczników konsumentów jest nadmiernie zróżnicowany. Sposób realizacji zadania własnego samorządu może być różny, ale dysproporcje pomiędzy poszczególnymi powiatami są więcej niż zauważalne. Jako przyczyny opisanego wyżej stanu należy wskazać przede wszystkim niepełny wymiar czasu pracy rzeczników, z braku czasu nie prowadzą oni spraw w sądach oraz ograniczają elementy edukacji konsumenckiej; dodatkowe obciążanie rzeczników innymi obowiązkami niż świadczenie pomocy prawnej; niedostatek zasobów organizacyjnych, kadrowych w stosunku do potrzeb w danych jednostkach samorządu; czy brak mechanizmów gwarantujących niezależność rzecznika; a także oczywiście niewystarczające środki na poszerzanie kompetencji rzeczników konsumentów.

Dwudziestopięciolecie funkcjonowania tej instytucji daje asumpt do oceny dotychczasowej działalności rzeczników i rozważenia, po konsultacji z jednostkami samorządu terytorialnego, wprowadzenia koniecznych zmian systemowych dla poprawy efektywności w działaniach rzeczników. W naszej ocenie, aby wzmocnić pozycję ustrojową rzeczników w strukturze powiatu, należy rozważyć szczegółowe uregulowanie kwestii związanej z nawiązywaniem i rozwiązywaniem stosunku pracy z rzecznikiem, w tym koniecznością zatrudnienia rzecznika na cały etat. Aby zwiększyć niezależność rzeczników powinno się również pomyśleć o rozwiązaniach, w których rzecznik, mimo że podporządkowany staroście, nie może wykonywać innych zadań niż bezpośrednio związane z pełnieniem swojej funkcji. Organizacyjnemu wzmocnieniu pozycji rzeczników i zapewnieniu ciągłości ich pracy niezbędne byłyby rozwiązania dotyczące obowiązku powołania, w odpowiednich przypadkach, zastępcy rzecznika, czy wręcz wyodrębnienie osobnej struktury w większych jednostkach samorządu, tam, gdzie wykonywanie zadań jednoosobowo jest niemożliwe. Szczegółowo uregulowane powinny zostać również poszczególne kompetencje rzeczników konsumentów, m.in. w zakresie występowania przez rzeczników do przedsiębiorców z żądaniem udzielenia określonych informacji. Czy wreszcie, kończąc – dla zwiększenia profesjonalizmu w działaniu rzeczników warto rozważyć wprowadzenie wymogu zatrudniania w biurach rzeczników pracowników, którzy będą mieli stosowne wykształcenie i uprawnienia, żeby wspierać rzeczników. A także nowe ramy ustawowe, regulujące działalność rzeczników, powinny wpłynąć na zwiększenie skuteczności funkcjonowania systemu ochrony konsumentów, w tym w szczególności zapewnienie jednolitego, na poziomie całego kraju, wsparcia w indywidualnej ochronie interesów konsumentów.

Dziękuję bardzo.

Przewodniczący poseł Ryszard Petru (Polska2050-TD):

Dziękuję bardzo.

Mam propozycję małej modyfikacji. Jakby państwo zaakceptowali taki wariant, to poprosiłbym teraz o jeszcze jedno wystąpienie, w tym momencie – pani Małgorzaty Rothert, miejskiego rzecznika w Warszawie, a potem – kolejnej osoby. Wtedy mielibyśmy całościową dyskusję. Czy to jest okej? To może być sprawniej. W związku z tym, jeżeli pani tutaj jest, to poprosiłbym o zabranie głosu. Prosiłbym, żebyśmy skracali się, tak do 10 minut, aby posiedzenie Komisji skończyć nie później niż o 15.30.

Miejski rzecznik konsumentów w Warszawie Małgorzata Rothert:

Dziękuję bardzo.

Pan prezes już trochę powiedział o nas, rzecznikach – ja pozwolę sobie to troszeczkę uszczegółowić. Jak wszyscy już wiemy, 25 lat temu zadanie z zakresu ochrony indywidualnych interesów konsumentów powierzono administracji samorządowej. Przed 25 laty przyszliśmy do starostw i urzędów miejskich i byliśmy właściwie wyposażeni tylko w dwie kartki. Na jednej kartce były zapisane przepisy ustawy, wypisane nasze ustawowe

zadania, a drugą kartkę mieliśmy pustą. I tę kartkę musieliśmy zapisać, i zrobiliśmy to. Każdy rzecznik w zależności od możliwości swojego… Od miejscowych potrzeb, warunków i możliwości powiatu, zrobił to inaczej. Ale to jest chyba dobrze. Dzięki temu możemy powiedzieć, że nie jest to na pewno jednolite działanie. Rzecznicy wymieniają między sobą doświadczenia, wspomagają się nawzajem i na pewno możemy powiedzieć, że rzecznik konsumentów na terenie powiatu świadczy kompleksową pomoc konsumentom. Dlaczego? Dlatego, że pierwszym naszym zadaniem jest bezpłatne poradnictwo. Czyli każdy konsument, który ma jakikolwiek problem, może do nas przyjść i może zapytać. Te formy udzielania porad są oczywiście różne – one są bezpośrednie, telefoniczne, również mailowe. Tak że poradnictwo jest zapewnione i to nawet w tych najmniejszych powiatach, gdzie rzecznik rzeczywiście ma ograniczone możliwości działania.

Drugim etapem wspierania konsumentów jest występowanie do przedsiębiorców w zgłaszanych przez konsumentów sprawach. Czyli konsument przychodzi do rzecznika i przedstawia swój problem. Jest to zawsze jakiś spór z przedsiębiorcą. Nasze wystąpienia do przedsiębiorców mają formę negocjacji. Ich celem jest doprowadzenie do polubownego zakończenia sporu, oczywiście z uwzględnieniem interesu konsumenta. To znaczy, rzecznik wskazuje przedsiębiorcy, jakie są jego powinności i w jaki sposób jego zdaniem należałoby zakończyć daną sprawę. Te nasze interwencje są naprawdę bardzo wnikliwe, do wyczerpania wszystkich argumentów, którymi można wesprzeć konsumenta – którymi dysponujemy i które przedstawiamy przedsiębiorcy. Te nasze działania niewątpliwie dyscyplinują przedsiębiorców. Zmuszają ich do wnikliwego, ponownego przeanalizowania sprawy. Często dopiero po kolejnym wystąpieniu rzecznika przedsiębiorca naprawdę pochyla się nad zgłoszonym problemem i uznaje roszczenia konsumenta lub proponuje polubowne zakończenie sprawy. Bardzo duża część spraw w wyniku naszych wystąpień kończy się pozytywnie. Nie będzie nadużyciem, jeśli powiem, że wystąpienia rzecznika można określić jako pozasądowe rozwiązywanie sporów. Wielu przedsiębiorców, zwłaszcza duże sieci handlowe, czy przedsiębiorcy telekomunikacyjni, utworzyło odrębne komórki do współpracy z rzecznikami. To nam pozwala na bliższą współpracę z tymi przedsiębiorcami i prowadzenie często bezpośrednich negocjacji w drobnej czasami sprawie, ale ważnej dla naszego konsumenta. Bo z tym konsument przychodzi do rzecznika – nie z wielkimi problemami, tylko ze swoim drobnym problemem. Tak że przedsiębiorcy już nas poznali. Wiedzą, że w przypadku jakichś niepożądanych działań z ich strony, mogą się liczyć z wystąpieniem rzecznika.

Trzecie zadanie rzecznika to możliwość udzielania konsumentom pomocy na drodze sądowej. Ta pomoc jest udzielana w różnych formach – przez wytoczenie powództwa przez rzecznika, jego wstąpienie do postępowania, czy przedstawienie sądowi poglądu w rozpoznawanej przez sąd sprawie. Formą wsparcia konsumenta w dochodzeniu roszczeń na drodze sądowej jest również przygotowanie konsumentowi pozwu i udzielenie niezbędnych wskazówek odnośnie postępowania sądowego. Rzecznik konsumentów może też być reprezentantem grupy w postępowaniach grupowych, czyli w pozwach zbiorowych.

Z tych wszystkich środków rzecznicy korzystają. Ale jest to szczególne uprawnienie rzecznika i to trzeba podkreślać. Dlaczego? Dlatego jesteśmy zmuszeni – i chyba powinniśmy być – korzystać z tego racjonalnie. Bo trzeba pamiętać, że rzecznik jest zwolniony z kosztów sądowych, a koszty te pokrywa skarb państwa. Z kolei w przypadku przegrania sprawy, koszty zastępstwa procesowego obciążają samorząd powiatowy, więc rzecznicy muszą bardzo wnikliwie analizować każdą sprawę przed podjęciem decyzji, czy i w jakim zakresie mogą udzielić konsumentowi pomocy w dochodzeniu roszczeń na drodze sądowej. Muszą przede wszystkim ocenić, czy racje po stronie konsumenta są zasadne i poparte przekonującymi dowodami i czy ryzyko przegranej nie jest zbyt wysokie. Rzecznicy biorą też pod uwagę, czy problem będący przedmiotem sporu dotyczy szerszego kręgu konsumentów i orzeczenie sądu będzie pomocne w innych, podobnych sprawach. A szczególną uwagę zwracają na pomoc przed sądem osobom starszym, chorym – wobec których przedsiębiorca zastosował nieuczciwe praktyki rynkowe. Ale decyzję o udziale w postępowaniu sądowym oraz to, w jakiej formie rzecznik to uczyni, rzecz-

nik podejmuje samodzielnie. Nie jest pełnomocnikiem konsumenta, nie działa na jego wniosek i jego udział w procesie jest niezależny.

Powiem tak, że sprostanie tym wszystkim wymienionym podstawowym zasadom, jak poradnictwo, występowanie do przedsiębiorców, czy postępowanie na drodze sądowej, jest naprawdę niełatwym wyzwaniem. A tym trudniejszym dla rzeczników, którzy mają ograniczone zasoby kadrowe. Ale staramy się dawać radę, sprostać naszym zadaniom.

Była też tutaj wspomniana edukacja. Przepisy stanowią, że do zadań samorządu terytorialnego, a więc wszystkich trzech szczebli, gminnego, powiatowego oraz wojewódzkiego, jest edukacja konsumencka. Przyjęło się jednak, że to zadanie edukacji wykonuje przede wszystkim również rzecznik konsumentów – w każdym razie na szczeblu powiatowym. A z kolei dla rzecznika najważniejsza jest sprawa, z którą przyszedł do niego konsument i tej sprawie musi przede wszystkim poświęcić swój czas. Przy okazji, oczywiście tego konsumenta, któremu udziela pomocy, też edukuje. Wielu rzeczników, w miarę możliwości i czasu, prowadzi takie odrębne działania edukacyjne. Polegają one przede wszystkim na prowadzeniu zajęć w szkołach, spotkaniach z mieszkańcami powiatów, prelekcjach, które są adresowane w szczególności do seniorów. Podczas tych spotkań słuchaczom są przedstawiane informacje o podstawowych prawach; przestrzega się konsumentów przed działaniami, które mogą być dla nich niekorzystne; zwracamy uwagę na zaproszenia od przedsiębiorców na tzw. pokazy. Natomiast przepisy ustawy nie narzucają rzecznikom sposobów ani tematów edukacji. To sam rzecznik decyduje, jakie działania podejmie w tym zakresie – przede wszystkim w miarę swoich możliwości, a także lokalnych potrzeb.

Jak już powiedziałam, rzecznicy konsumentów zajmują się sprawami indywidualnych konsumentów i ich indywidualnymi problemami. Są więc najbliżej rynku i najszybciej mogą rozpoznać problemy, jakie tam powstają i je definiują. Obserwują działalność przedsiębiorców, szybko dostrzegają, które z tych działań mogą naruszać interesy konsumentów. Jeśli rzecznik oceni, że działalność danego przedsiębiorcy nosi znamiona nieuczciwych praktyk rynkowych albo w umowach zawieranych z konsumentami znajdują się zapisy, które mogą być uznane za postanowienia abuzywne, to wówczas rzecznik o takich zjawiskach zawiadamia Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Na przestrzeni tych 25 lat naszej działalności rynek dynamicznie się rozwijał. Początkowo walczyliśmy z firmami prowadzącymi działalność w tzw. systemie argentyńskim. Tego już pewnie nikt dzisiaj nie pamięta i nie wie, na czym ten system polegał, a to była typowa nieuczciwa praktyka rynkowa, ale wówczas jeszcze nie mieliśmy ustawy o przeciwdziałaniu takim praktykom. Ale to my, rzecznicy, wyeliminowaliśmy z rynku ten system – firmy działające w tym systemie. To my, rzecznicy, ścigaliśmy przedsiębiorców organizujących wycieczki, podczas których sprzedawano garnki lub pościel po zawrotnych cenach. A w tej chwili mierzymy się z nowymi zjawiskami na rynku, np. pojawiają się transakcje zawierane na platformach facebookowych. Pomysłowość przedsiębiorców naprawdę nas wyprzedza, a staramy się zawsze być na bieżąco i dalej nieść pomoc konsumentom.

Dziękuję.

Przewodniczący poseł Ryszard Petru (Polska2050-TD):

Bardzo serdecznie pani dziękuję.

Teraz poprosiłbym panią Monikę Namysłowską, członka rady programowej Forkon. Jest?

Członek rady programowej Forum Organizacji Konsumenckich Forkon Monika Namysłowska:

Tak, tak.

Przewodniczący poseł Ryszard Petru (Polska2050-TD):

Proszę bardzo.

Członek rady programowej Forum Organizacji Konsumenckich Forkon Monika Namysłowska:

Dziękuję, panie przewodniczący.

Szanowni państwo, chciałabym, w odróżnieniu od moich przedmówców, zwrócić uwagę na przyszłość, a nie na przeszłość i na to, co można zrobić, co można zmienić, żeby system indywidualnego dochodzenia roszczeń przez konsumentów działał lepiej w przyszłości. Obecnie ten system indywidualnego dochodzenia roszczeń, mimo bardzo dużych wysiłków i rzeczników konsumentów, jak słyszeliśmy, i organizacji konsumenckich, jest niewystarczający w stosunku do potrzeb konsumentów i dlatego potrzebuje reformy. System, czy prawo konsumenckie, na papierze wygląda imponująco, ale ze względu na słabość tego systemu dochodzenia roszczeń prawo konsumenckie jest tylko papierowym tygrysem. I to nie jest tylko polski problem – w zeszłym tygodniu byłam na Europejskim Szczycie Konsumenckim w Brukseli i dochodzenie roszczeń jest priorytetem Komisji Europejskiej do 2030 roku. Potwierdzili to też uczestnicy tego szczytu, kilkaset osób z całej Europy. Mimo to Polska na tle innych państw członkowskich wypada dość słabo, ponieważ odsetek konsumentów, którzy doświadczyli nieuczciwej praktyki rynkowej w Polsce, wynosi aż 83%, a średnia europejska wynosi 77% i to jest raport Komisji Europejskiej, edycja z roku 2023. A odsetek konsumentów, którzy doświadczają problemów z produktami i usługami, wynosi 33% i znów – jesteśmy powyżej średniej europejskiej, która wynosi tylko 26%. W związku z tym, my, jako Forkon, jako eksperci Forkonu, proponujemy pewne rozwiązania. Dlaczego je proponujemy? Bo co prawda, w Polsce jest dość duże, nawet ponadprzeciętne zaufanie Polaków do organizacji pozarządowych, chroniących prawa konsumentów, ten odsetek wynosi aż 72% i tutaj niemalże przodujemy w Unii Europejskiej, gdzie średnia wynosi tylko 63%. Poziom zaufania do organizacji publicznych wynosi 58%, a mimo to – mimo tego w sumie dość sporego zaufania, które mają konsumenci, mimo tej ogromnej fali szkód, wnoszonych skarg jest bardzo mało, ponieważ tylko 3% konsumentów, którzy doświadczyli jakiejś szkody, wnosi taką skargę, na różnych drogach. To jest prawie nic. Jako powody, według badań na zeszły rok, podawane jest m.in., że procedura jest bardzo skomplikowana, że konsumenci nie znają dokładnie swoich praw, nie wiedzą, jak ich dochodzić – i w związku z tym ten system ochrony konsumentów musi być wzmocniony.

Proponujemy, jako początek rozmowy, dyskusji, która musi poprzedza taką reformę – proponujemy to wzmocnienie przez utworzenie państwowego funduszu celowego. To byłby system, który zapewniłby stabilne podstawy dla organizacji konsumenckich i wsparł też rozwój instytucjonalny, np. szkolenia, bazy wiedzy, zaplecze eksperckie dla powiatowych, miejskich rzeczników konsumentów. Środki finansowe na ten fundusz mogłyby pochodzić z kar administracyjnych nakładanych na przedsiębiorców z powodu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów i stosowania niedozwolonych postanowień wzorców umów albo też z wpłat przedsiębiorców, będących wykonaniem decyzji zobowiązującej, wydanej w trybie art. 23c i art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Ten nasz pomysł jest już oparty na wstępnych badaniach. Nadal uważamy, że jeszcze trzeba o tym podyskutować i czerpać też wzorce z innych państw, też z innych dziedzin prawa – nie tylko prawa ochrony konsumentów. Ale z uwzględnieniem polskiej specyfiki. Chętnie służymy tutaj wiedzą ekspercką, też na temat różnych państw i różnych dziedzin, takich, jak RODO, czy ochrona danych, czy też całą wiedzą instytucjonalną, którą posiadamy. Tę reformę uznajemy za konieczną patrząc też liczbowo na problem. Choć ciężko jest obliczyć kwotę szkód konsumenckich, to raport przygotowany dla Komisji Europejskiej, według takiej specjalnej metodologii, wskazywał, że w Polsce te szkody to blisko 2 mld euro rocznie, przy czym, od razu powiem, że ostatnie wyniku są za rok 2017, więc ciężko sobie wyobrazić, ile te szkody wynosiłyby obecnie.

Dziękuję bardzo.

Przewodniczący poseł Ryszard Petru (Polska2050-TD):

Bardzo dziękuję.

Teraz poproszę panią Anetę Wiewiórowską-Domagalską, pełnomocniczkę ministra sprawiedliwości do spraw ochrony konsumentów. Czy pani jest?

Pełnomocniczka ministra sprawiedliwości do spraw ochrony konsumentów Aneta Wiewiórowska-Domagalska:

Jestem. Dziękuję bardzo.

Z zainteresowaniem wysłuchałam i wystąpienia przedstawiciela UOKiK, i pani Rothert, i profesor Namysłowskiej. W tej chwili działania Ministerstwa Sprawiedliwości, jeśli chodzi o zakres kompetencyjny, który przysługuje mi jako pełnomocniczce ministra sprawiedliwości do spraw ochrony konsumentów, skupiają się na sprawach frankowych. I tutaj, te działania, które podejmujemy, wychodzą naprzeciw wielu postulatom, które były zgłoszone przez wszystkich moich przedmówców. To znaczy, z jednej strony chcielibyśmy doprowadzić do rozwiązania tego ogromnego społeczno-ekonomicznego problemu, jakim są kredyty frankowe, z drugiej strony, rozwiązania, które proponujemy, czy w tej chwili pracujemy, bo, proszę pamiętać, że zostałam powołana trzy miesiące temu, tak że to jest dopiero co, mają na celu udrożnienie systemu, który obecnie mamy i stworzenie takiego systemu, w którym dochodzenie spraw o charakterze masowym, przede wszystkim spraw konsumenckich, będzie możliwe w trybie sprawnym – nazwijmy to krótko. W projekcie, który prowadzimy w Ministerstwie Sprawiedliwości, współpracujemy ze wszystkimi obecnymi na sali przedstawicielami środowiska konsumenckiego. Tak że wydaje mi się, że pierwszy krok, jeśli chodzi o konsolidację środowiska, został już zrobiony. Choćby z tego powodu, że zwróciliśmy się o współpracę nie tylko do instytucji państwowych, ale również do przedstawicieli środowiska konsumenckiego. Ale również banków – tutaj Związek Banków Polskich jest na sali. Mamy nadzieję, że w ciągu, boję się tutaj zadeklarować, ile to będzie miesięcy, natomiast – w najbliższym czasie, racjonalne, biorąc pod uwagę wyzwania, jakie stoją przed sprawami frankowymi… A tutaj muszą państwo wiedzieć, że to jest 180 tys. spraw w sądzie. To jest olbrzymia liczba, która absolutnie paraliżuje funkcjonowanie sądów i z jednej strony uniemożliwia skuteczne dochodzenie roszczeń konsumenckich, a z drugiej strony – wszystkich innych roszczeń, nie tylko konsumenckich, ale również, nazwijmy to, zwyczajnych. Prowadzimy prace, skupiając się w tym momencie na stworzeniu takich instytucji, takich mechanizmów, które przyspieszyłyby postępowania w sprawach frankowych. Długoterminowo, chcemy wprowadzić rozwiązania, tak jak powiedziałam, o charakterze stricte konsumenckim, a jednocześnie chcielibyśmy zaproponować nową formułę, nowe otwarcie jeśli chodzi o ugodę i tutaj również jesteśmy we współpracy tak z instytucjami państwowymi, jak i przedstawicielami środowisk konsumenckich.

Jednocześnie chciałabym odnieść się do tego, co powiedziała tutaj przede wszystkim pani profesor Namysłowska, która reprezentowała Forkon. Długoterminowo, jako pełnomocniczka ministra sprawiedliwości, dostrzegam wagę, jaką mogą mieć organizacje konsumenckie, jeśli chodzi o funkcjonowanie rynku i z mojego punktu widzenia chodziłoby tu o stworzenie takiej sytuacji, w której zmniejszylibyśmy wpływ spraw do sądu. Jeśli o to chodzi, mamy różne mechanizmy, które mogą nas do takiego efektu doprowadzić, m.in. jeszcze skuteczniejsze wykorzystanie instrumentów o charakterze prawa publicznego, czyli przede wszystkim UOKiK, jeśli chodzi o sprawy konsumenckie. A z drugiej strony – stworzenie i wykorzystanie efektu synergii, który wynikałby z większego zaangażowania, również organizacji konsumenckich, jeśli chodzi o nadzór nad rynkiem. I od razu chciałabym powiedzieć, że zgadzam się z tymi postulatami, które zostały tutaj zgłoszone, że organizacje konsumenckie, żeby taką funkcję pełnić, muszą mieć stabilne finansowanie. Takie, które umożliwi im stabilny rozwój, planowanie działań i ich efektywną realizację. To znaczy, to nie może być działalność hobbystyczna, to nie może być działalność oparta tylko i wyłącznie na składkach. Ale tak jak mówię, to jest moje stanowisko.

Jednocześnie to, co ja będę proponowała w ramach Ministerstwa Sprawiedliwości, to jest ujednolicenie środowiska normatywnego. W najbliższym czasie zostanie powołana Komisja Kodyfikacyjna Prawa Cywilnego. Będę proponowała dokonanie przeglądu pewnych obszarów prawa konsumenckiego. W tym zakresie jesteśmy w kontakcie z UOKiK. Nie tylko tych, które są w tej chwili transponowane, tutaj również współpracujemy – jeżeli chodzi o powództwa przedstawicielskie, ale przede wszystkim w zakresie rynku finansowego, to jest rynku kredytów i pożyczek konsumenckich. Dlatego, że w tej chwili mamy… Nie wiem, czy tutaj można użyć innego określenia niż chaos legislacyjny. Ale do tego potrzebna jest komisja, do tego potrzebny jest bardzo porządnie przeprowadzony proces analityczny i legislacyjny.

Bardzo dziękuję.

Przewodniczący poseł Ryszard Petru (Polska2050-TD):

Dziękuję bardzo.

Teraz poproszę o zabranie głosu pana Michała Herde, członka zarządu Federacji Konsumentów. Prosiłbym już teraz skracać te wypowiedzi do pięciu minut.

Członek zarządu Federacji Konsumentów Michał Herde:

Panie przewodniczący, Wysoka Komisjo, bardzo dziękuję za udzielenie głosu.

Reprezentuję tutaj z jednej strony Forkon, a z drugiej strony – Federację Konsumentów, która jest największą organizacją konsumencką… Może nie największą – najstarszą organizacją konsumentów w Polsce. Zawiązaliśmy się jako organizacja jeszcze w 1981 roku, więc parę lat już nam stuknęło. To, co mamy za sobą, to tak naprawdę ogromna pamięć instytucjonalna, bo to, co wyróżnia Federację Konsumentów na tle innych organizacji konsumenckich, absolutnie nie umniejszam znaczenia innych organizacji, jak powiedziałem, pamięć instytucjonalna i to, w jaki sposób zachowywali się zarówno konsumenci, jak i przedsiębiorcy przez ostatnie ponad 40 lat. Można powiedzieć, że z jednej strony obchodzimy dzisiaj pewnego rodzaju jubileusz funkcjonowania rzeczników konsumentów w Polsce… W zasadzie jakąś tradycją przy kolejnych okazjach, przy kolejnych jubileuszach było podkreślanie, że pomysł na rzeczników konsumentów to był pomysł Federacji Konsumentów – nieżyjącej już, to też podkreślę, naszej prezes, pani Małgorzaty Niepokulczyckiej. Okazało się, że to był fantastyczny pomysł, bo rzeczywiście w tym momencie, jeżeli chodzi o funkcjonowanie rzeczników – ponad 300 w całej Polsce, jest to osiągnięcie w zasadzie na skalę europejską. To jest porządny szkielet, dzięki któremu konsumenci zyskują bardzo dobrą i fantastyczną pomoc na poziomie całego kraju. Zarówno w miastach, jak i w powiatach, oczywiście, tak jak było tutaj podkreślone. Są pewne różnice między dostępem do świadczeń, czy też poziomem dostępu do rzeczników. Natomiast ten szkielet jest po prostu fantastyczny. Oczywiście pamiętajmy, to też już zostało podkreślone, mamy trzeci sektor, tak? Ten trzeci sektor, oparty o NGO's – po prostu o organizacje społeczne, które zajmują się konsumentami. Prawda jest troszeczkę taka, że z jednej strony mamy administrację państwową, która ma uprawnienia władcze, z drugiej strony mamy rzeczników konsumentów, którzy stoją trochę między administracją a organizacjami konsumenckimi i wreszcie mamy na końcu organizacje konsumenckie, które mają bardzo podobną funkcję do rzeczników, ale ta funkcja różni się też. Dlatego, że my możemy wyjść na rynek i na pomoc konsumentom w trochę inny sposób. Naszą przewagą nad rzecznikami, to nie jest ani lepiej, ani gorzej – to jest inaczej, jest to, że my możemy nawiązywać trwałe i bardzo pozytywne relacje z przedsiębiorcami. Może nie z samymi przedsiębiorcami, ale z ich izbami, dzięki czemu działamy nie tylko na rzecz walki konsumentów i ich partykularnego interesu, ale chodzi tutaj głównie o to, aby ten rynek rozwijał się w sposób silnie zrównoważony. Bo też przyznawanie konsumentom zbyt wielu praw w jakiejś perspektywie będzie osłabiał rynek, natomiast rozwój, który jest zrównoważony, przysłuży się zarówno konsumentom, jak i gospodarce. Jeżeli konsumenci będą mieli za mało praw, wtedy przedsiębiorcy w naturalny sposób, wykorzystując swoją przewagę… Po prostu będzie to prowadziło do osłabiania samej gospodarki, więc to, na czym nam zależy, to jest przede wszystkim równowaga i współpraca. I do tego przede wszystkim dążymy.

Bardzo dziękuję tutaj państwu – pani profesor i pani dr Anecie Wiewiórowskiej-Domagalskiej za wspomnienie o tym, że tak istotne jest wzmacnianie organizacji konsumenckich. To co mamy na Zachodzie, czyli mocne i silne organizacje konsumenckie są w stanie znacznie więcej i lepiej osiągać w stosunku do przedsiębiorców niż to, co w tym momencie mamy w Polsce. Też organizacje konsumenckie. Nie chcę powiedzieć, że jesteśmy słabi, ale nasza pozycja jest niewspółmiernie mała do tego, co moglibyśmy zrobić i co moglibyśmy osiągnąć mając zapewnione trwałe funkcjonowanie. Rzeczywiście pewnego rodzaju podstawą jest trwałe finansowanie organizacji konsumenckich, tak żeby one mogły zbudować swój trwały i duży potencjał – tak, żeby za nami stało duże know-how. Tym bardziej, proszę państwa, że teraz wchodzimy w dość silnie rewolucyjny moment, mianowicie wejście całej gospodarki cyfrowej, wejście sztucznej inteligencji. Wczoraj byłem na konferencji, na której mówiło się o tym, czy tradycyjne sklepy w pew-

nym momencie znikną, tak? I to jest obszar, który przed nami stoi. Jeżeli nie będziemy mieli narzędzi, którymi będziemy mogli analizować te wszystkie zmiany i chociażby kupować licencji na programy, które umożliwią nam śledzenie takich rzeczy, to w tym momencie pozycja konsumenta w sposób naturalny się pogorszy. Jeszcze mógłbym dużo mówić na temat systemu konsumentów, dam też innym prelegentom pole.

Dziękuję serdecznie za udzielenie głosu.

Przewodniczący poseł Ryszard Petru (Polska2050-TD):

Bardzo dziękuję za konstruktywne podejście do kwestii czasu.

Mamy jeszcze w tej części zaplanowaną ostatnią osobę, czyli pana Arkadiusza Szcześniaka, prezesa zarządu Stowarzyszenia Stop Bankowemu Bezprawiu. Prosiłbym do pięciu minut, bo potem chciałbym przejść do dyskusji.

Prezes zarządu Stowarzyszenia Stop Bankowemu Bezprawiu Arkadiusz Szcześniak:

Dzień dobry. Dziękuję za głos.

Jesteśmy również członkiem Forkonu, ale jako stowarzyszenie, od blisko 10 lat staramy się pomagać konsumentom na rynku usług finansowych. Jest to rynek, który bardzo szybko rośnie. Warto zwrócić uwagę na to, jak się zmieniło nasze życie w ciągu ostatnich 10 lat – jak to zmieniła pandemia. Sposób, w jaki zawieramy transakcje na rynku usług finansowych, oczywiście przyspieszył. W związku z tym bardzo istotnie wpływa to na tempo zawierania umów, a również na to, czy konsument jest świadomy, w jaki sposób zawiera umowę i czy na pewno zawiera ją z uczciwym przedsiębiorcą. Do nas trafiają sprawy tzw. nieautoryzowanych transakcji i różnych oszustw. I to niestety jest też efekt właśnie tego przyspieszenia życia społecznego i gospodarczego. W związku z tym pragnąłbym zwrócić uwagę szanownym posłom i posłankom, że tych spraw będzie coraz więcej, na co zwracał uwagę w swoich informacjach m.in. Rzecznik Finansowy – że spraw, w których każdy z nas może być poszkodowany, bo te metody ewoluują praktycznie z tygodnia na tydzień. Sam byłem świadkiem kilku prób po prostu wyłudzenia kwot typu 100 tys. zł, 200 tys. zł. To są sprawy, które dotyczą takich kwot i proszę mi wierzyć, że mogą dotyczyć każdego z państwa, dlatego że do nas trafiają również byli pracownicy banków, którzy się dali w takie oszustwo wmanewrować, z prostego powodu – że byli pod presją czasu. Sami przyznali, że po przejściu na emeryturę już trochę wolniej funkcjonują, nie byli na to przygotowani i stracili kilkaset tysięcy zł. To może dotyczyć każdego z państwa, czy członków państwa rodzin, więc wydaje mi się, że tutaj też apel, który wystosowaliśmy w ostatnich tygodniach do Marszałka Sejmu o wzmocnienie również wszystkich instytucji, które działają w tym zakresie, jest bardzo istotny, bo po prostu te straty kosztują całą naszą gospodarkę. Większość tych oszustw niestety polega na tym, że te pieniądze są transferowane za granicę. One nie służą polskim przedsiębiorcom, nie służą polskim rodzinom i zatrzymanie tego przez zwiększenie kompetencji urzędów, których przedstawicieli mamy tu na sali, czyli Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i Biura Rzecznika Finansowego, zwiększenie ich budżetów, jeżeli zatrzymamy chociażby 10% tego typu oszustw, może być bardzo korzystne dla gospodarki, gdyż myślę, że w kolejnych latach te kwoty będą już szły w miliardy zł. Bo tak jak mówiłem, jedna sprawa to potrafi być kilkaset tysięcy zł. Na to chciałbym zwrócić uwagę i również podziękować wszystkim, którzy przez te lata… Bo może państwo nie wiedzą, że szereg urzędów jednak pomagało konsumentom na rynku usług finansowych. Jako organizacja mieliśmy dwie sprawy przed Trybunałem Sprawiedliwości Unii Europejskiej i tam mieliśmy wsparcie Rzecznika Praw Obywatelskich, jeszcze za kadencji pana Bodnara, jak również mieliśmy wsparcie Rzecznika Finansowego. To jest wsparcie, które jest możliwe dzięki temu, że te instytucje miały ekspertów o odpowiednim doświadczeniu i wiedzy. To doświadczenie niestety bardzo często z przyczyn finansowych po prostu wędruje na rynek, tam gdzie te osoby mogą otrzymać wyższe wynagrodzenia i też, chociażby ze względu na to, apelujemy o to, żeby przy okazji uchwalania kolejnych budżetów te instytucje miały więcej środków, żeby tych ekspertów zatrzymać, bo każdy z nas w przyszłości może potrzebować pomocy.

Dziękuję bardzo.

Przewodniczący poseł Ryszard Petru (Polska2050-TD):

Dziękuję.

Mam tylko taką uwagę – nie zawsze więcej środków znaczy lepszego eksperta, czyli ważne jest zarządzanie środkami w ramach poszczególnych urzędów. Ale to jest tylko taki mój komentarz.

Proszę państwa, otwieram dyskusję. Ustalam dwuminutowy czas wypowiedzi. Może zacząłbym od posłanek i posłów, jeżeli chcą.

Pani poseł Nykiel chce być pierwsza.

Poseł Mirosława Nykiel (KO):

Dziękuję bardzo, panie przewodniczący.

Wysoka Komisjo, szanowni goście, zacznę od podziękowań wszystkim rzecznikom, wszystkim państwu za to dwudziestopięciolecie działania na rzecz konsumentów. Wszyscy jesteśmy konsumentami i to, w jaki sposób państwo podchodzą do nas – to naprawdę wymaga wielkiego szacunku dla państwa pracy. I stąd też to zwołane posiedzenie, żeby podkreślić wagę waszej codziennej pracy przez te 25 lat. Niedawno wszystkie samorządy obchodziły swoje dwudziestopięciolecie i jak miałam okazję bywać na tych uroczystościach, podkreślały, jak zaczynały. Pani tu też powiedziała – dostała pani kartkę papieru i długopis i trzeba było zacząć działać. Na przestrzeni lat zmieniło się prawie wszystko, natomiast w przypadku państwa funkcjonowania… I to, co tutaj też państwo podkreślali – organizacje pozarządowe, rzecznicy, ale też nasza pani pełnomocnik, wymaga przyspieszenia tych zmian, bo technologie tak szybko się zmieniają… Ja mówię – to jest postęp wykładniczy i nie wszyscy się w tych technologiach odnajdujemy, zwłaszcza ludzie starsi. A starzejemy się, czy nam się to podoba, czy nie. W związku z tym musimy zmienić system funkcjonowania, wesprzeć państwa i myślę, że nie będę tutaj za dużo mówić, w jaki sposób. Bo myślę, że to posiedzenie Komisji pokazało – to początek, zderzenie wszystkich punktów widzenia, natomiast na pewno będą wykonywane następne kroki. Tak à propos tych bankowych spraw, powiem – osobiście jestem ofiarą abuzywnych zapisów frankowych i proszę mi wierzyć, że siedem lat czekam na wyrok. Już zapadł w pierwszej instancji pozytywny, ale odwołanie, apelacja – i czekamy. Jedna umowa do przeanalizowania – siedem lat, proszę państwa…

Głos z sali:

Ja czekam 10 lat.

Poseł Mirosława Nykiel (KO):

Pan 10 lat. No to gratuluję.

Tak że, proszę państwa, do mojego biura i na pewno do biur moich koleżanek i kolegów posłów wpływa na pewno coraz więcej właśnie takich spraw. Ludzie są załamani, dzwonią, przychodzą, proszą – i naprawdę to wzmocnienie państwa działalności, tam, w tym powiatowym systemie, absolutnie wymaga dużej poprawy i wzmocnienia i finansowego, i legislacyjnego. Myślę, że nasza pani pełnomocnik będzie miała w tym temacie sporo do zrobienia. Chciałabym tylko zaapelować, żeby to było w konsultacji właśnie z ludźmi, którzy najwięcej na ten temat wiedzą i mogą być takim merytorycznym wsparciem. Oprócz tego eksperckiego, potrzebne jest to doświadczenie, które niewątpliwe państwo mają.

Bardzo dziękuję.

Przewodniczący poseł Ryszard Petru (Polska2050-TD):

Dziękuję.

Proszę o podnoszenie rąk. Kto z państwa chciałby się wypowiedzieć?

Okej. To po kolei – może pani pierwsza, dobrze? Proszę bardzo. Pani poseł Jazłowiecka. Tak, tak.

Poseł Dorota Jazłowiecka (KO):

Dziękuję bardzo.

Przyłączam się do podziękowań pani poseł Miry Nykiel. Ale mam kilka pytań dotyczących informacji, którą otrzymaliśmy od prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Kon-

sumentów. Przyznam się, że za każdym razem bardziej pasowałaby mi nazwa – ochrony konsumentów i konkurencji.

Zwrócili państwo uwagę w informacji, że bardziej zaangażowaliście się w procesy dotyczące dark patterns, czyli manipulowania procesami decyzyjnymi konsumentów. Chciałabym się dowiedzieć, jakiego rodzaju decyzje zapadają przy analizowaniu tych przypadków i w jaki sposób one są wdrażane?

Drugie moje pytanie dotyczy dyrektywy z 2020 roku w sprawie powództw przedstawicielskich. Państwo napisali tu w informacji, że przygotowują tę dyrektywę. Zdumiona jestem, że tak długo czekaliście z przygotowaniem tej dyrektywy i chciałam wiedzieć, jaki jest powód? Tym bardziej, że widzę, że inne dyrektywy, nawet z 2023 roku, państwo wdrażają. Czy ta dyrektywa jest tak bardzo trudna do wdrożenia?

I ostatnie moje pytanie dotyczy oceny rzeczników w różnych miejscowościach. Wskazują tu państwo, że w różnych miejscowościach różnie wygląda aktywność rzeczników i bez względu na to, czy to jest duża miejscowość, czy mała, to ta aktywność często w małych miejscowościach jest dosyć wysoka, w dużych niekoniecznie – i chciałabym zapytać, co jest powodem? Czy ci rzecznicy są tak różni? Jedni mniej aktywni, drudzy bardziej aktywni? Jeżeli tak, to z jakiego powodu? Czy rzeczywiście są miejsca w kraju, w których z kolei konsumenci są aktywniejsi i zgłaszają wszystkie swoje problemy?

Dziękuję bardzo.

Przewodniczący poseł Ryszard Petru (Polska2050-TD):

Dziękuję.

Zbiorę parę pytań, dobrze? Jeżeli mogę prosić, proszę o podniesienie rąk jeszcze raz.

Okej, to prosiłbym teraz pana o pytanie, tak? Proszę też się przedstawiać.

Dyrektor zarządzający Fundacji Konsumentów Paweł Rokicki:

Tak. Dzień dobry państwu, Paweł Rokicki, Fundacja Konsumentów. Też jesteśmy organizacją konsumentów, też częścią Forkonu i też mamy jakieś doświadczenie, bo… Może niektórzy znają moją mamę, Grażynę Rokicką. Ona dawno temu założyła Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, więc w sumie można powiedzieć, że za nami stoi też 30 lat doświadczenia.

Chciałem zwrócić uwagę na takiego trochę słonia w składzie porcelany. To znaczy mówimy o systemie ochrony konsumentów, natomiast nie jest mi nic wiadomo, coś mogło się zmienić, czy mamy jakąkolwiek… Czy wiemy, dokąd chcemy iść? Czy wiemy gdzie jesteśmy, czy wiemy, dokąd chcemy iść? Czyli w skrócie – czy my w ogóle mamy strategię i politykę konsumencką? Bo w mojej ocenie nie ma takiej strategii i polityki konsumenckiej – nie ma takiego dokumentu. Po prostu warto byłoby wiedzieć, jaka jest w tym momencie diagnoza ochrony konsumenta w Polsce, warto byłoby określić cele strategiczne i obszary działania i warto byłoby określić role interesariuszy, ponieważ… Bardzo cieszę się ze słów dotyczących tutaj wsparcia organizacji konsumenckich, ponieważ organizacje konsumenckie w Polsce, a reprezentuję jedną, powiem to wprost – są bardzo słabe. Nie to, że są słabe – są bardzo słabe. Dlaczego? Dlatego, że nie mają odpowiedniego wsparcia. To znaczy, z perspektywy europejskiej… Nasza organizacja należy, tak jak Federacja Konsumentów tutaj, do Europejskiej Organizacji Konsumenckiej BEUC. Z perspektywy europejskiej, to co przeznaczane jest w Polsce właśnie na wsparcie trzeciego sektora, jeżeli chodzi o organizacje konsumenckie, wiele lat temu, kiedy te dane finansowe były, to była mniej niż jedna setna tego, co przeznaczają kraje, które są liderami w Europie. Tak że poziom wsparcia jest bardzo, bardzo niewielki i faktycznie bez tego wsparcia ciężko też mówić o jakiejś strategii. Ciężko mówić, żeby organizacje konsumenckie w tej strategii partycypowały i potem… A bez określenia roli interesariuszy może dojść do kuriozalnych sytuacji, takich, jak np. to, że Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, być może nieświadomie, ale przejmuje działania, które w Europie i na świecie tradycyjnie są prowadzone przez organizacje konsumenckie. Tak że, żeby tego uniknąć… Faktycznie bardzo się cieszę, że padły…. Został powtórzony pomysł, który stworzyliśmy kilka lat temu, na fundusz ochrony konsumentów. Dlatego, że to jest przykład na to, co mogłoby się stać, żeby to, co… W sprawozdaniu UOKiK

to chyba 380 mln, tak? Było przeznaczane właśnie na ochronę konsumentów. I w tym jesteśmy też skłonni pomóc.

Dziękuję bardzo.

Przewodniczący poseł Ryszard Petru (Polska2050-TD):

Dziękuję bardzo.

Proszę bardzo, może zaczniemy od pani. Bardzo proszę się przedstawić. Prosiłbym o dwie minuty.

Prezeska zarządu Federacji Konsumentów Monika Kosińska-Pyter:

Dzień dobry. Monika Kosińska-Pyter, prezeska zarządu Federacji Konsumentów.

Ja tak między pytaniem, a podrzuceniem jeszcze jednego kamyczka do ogólnych problemów konsumenckich, z którymi wszyscy, jak tu siedzimy i nie tylko, zmierzymy się i już się mierzymy. Chciałam się zapytać o to, na ile Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów rozpoczął współpracę z prezesem URE i na ile też tak naprawdę, jako organizacje konsumenckie, możemy liczyć na takie wsparcie systemowe? W transformacji energetycznej, wobec… Przed którą każdy z nas w tym momencie staje, niezależnie od tego, czy ma panele fotowoltaiczne, czy ich nie ma, tak naprawdę mierzy się w najbliższym czasie z cenami prądu, a to najmniejszy problem w tym wszystkim. Zmierzymy się również z nową ofertą rynku, np. taryfami dynamicznymi. Tak tylko nieśmiało powiem, że tak, jak siedzimy w tej sali, pewnie niewiele osób podniesie rękę na pytanie, kto w tej chwili rozumie swój rachunek za prąd.

Przewodniczący poseł Ryszard Petru (Polska2050-TD):

Dziękuję. Ma pani rację, też nie w pełni rozumiem ten mój rachunek.

Proszę bardzo.

Dyrektor Departamentu Analiz i Legislacji w Biurze Rzecznika Finansowego Michał Sas:

Panie przewodniczący, szanowni państwo, nazywam się Michał Sas, jestem tutaj z ramienia Biura Rzecznika Finansowego.

Rzecznik Finansowy współpracuje z rzecznikami konsumentów, zwłaszcza tymi siedzącymi tutaj w tej sali – przed którymi nieustannie chylimy czoła. W celu zbadania potencjału pracy z rzecznikami konsumentów pod koniec zeszłego roku przeprowadziliśmy krótkie badanie, z którego wnioski są dosyć zbieżne z wnioskami prezentowanymi przez przedstawicieli czy to rzeczników, czy organizacji pozarządowych. Jeżeli pan przewodniczący pozwoliłby, jeszcze dosłownie dwie minutki – kolega, który przeprowadzał badanie, powiedziałby o najważniejszych wnioskach.

Główny specjalista w Departamencie Analiz i Legislacji Biura Rzecznika Finansowego Maciej Czapliński:

Dzień dobry państwu. Maciej Czapliński.

Mamy wiele obserwacji dotyczących pracy rzeczników konsumentów i może w jakiś sposób odpowiem na pytanie, które padło tutaj przed chwilą – z czego wynikają te rozbieżności, z którymi mamy do czynienia. Bo rozbieżności mamy ogromne i prawdą jest to, co powiedziała pani rzecznik Rothert, że wielu rzeczników pięknie zapisało pustą kartkę. Jest w Polsce wielu rzeczników, którzy robią znakomitą robotę i wspierają konsumentów w dochodzeniu roszczeń, natomiast smutną prawdą jest to, że w dużej części kraju – i chyba zaryzykuję twierdzenie, że w większości – ten system nie działa tak, jak powinien. Mamy rzeczników, którzy są zatrudnieni na ułamek etatu. To jest oczywiście konsekwencja tego, że są pracownikami samorządowymi i nie wchodzę tutaj w to, że samorządy powinny móc zdecydować o tym same, jak tę swoją kompetencję ochrony konsumentów realizować. Natomiast, no, umówmy się – rzecznik konsumentów, który pracuje na ułamek etatu, nie ma szans realizować wszystkich tych uprawnień, które powierza mu ustawa, np. prowadzić proces sądowy, prowadzić edukację konsumencką. Docierają do nas od dawna sygnały od rzeczników, którzy tłumaczą, że niestety, nie mogą iść do sądu, ponieważ sąd wyznaczył termin rozprawy akurat wtedy, kiedy rzecznik jest inspektorem danych osobowych albo zajmuje się tablicami rejestracyjnymi. Tak że, proszę państwa, z perspektywy Biura Rzecznika Finansowego ten system wymaga wzmocnienia i rzecznicy konsumentów wymagają wzmocnienia instytucjonalnego. Potrzebują

też narzędzi. Wszyscy, cały system ochrony konsumentów potrzebuje narzędzi, które umożliwią realną współpracę – szybkie przekazywanie spraw w ramach systemu, jakieś rozsądne zarządzanie tymi zasobami, które już są w ramach systemu i które powinny być w przyszłości.

Dziękuję bardzo.

Przewodniczący poseł Ryszard Petru (Polska2050-TD):

Czy ktoś jeszcze z państwa?

Tam – pan na końcu, potem pan, dobrze? Proszę o przedstawienie się.

Ekspert Polskiej Izby Handlu Maciej Stryczniewicz:

Dzień dobry, szanowni państwo. Maciej Stryczniewicz, jestem przedstawicielem Polskiej Izby Handlu.

Chciałbym podkreślić, że dobro konsumentów i interes konsumentów jest ważny nie tylko dla organizacji prokonsumenkich, czy urzędu, ale również dla przedsiębiorców. W szczególności Polska Izba Handlu jest najszerszą reprezentacją handlu detalicznego w Polsce i jako taka organizacja chcieliśmy zwrócić uwagę na temat, który nie został dzisiaj poruszony, jeżeli chodzi o wystąpienie pana prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – to jest wdrożenie dyrektywy Omnibus do polskiego porządku prawnego. Ponieważ budzi to wiele różnych problemów i wątpliwości, szczególnie dotyczy to też właśnie handlu detalicznego, polskich przedsiębiorców działających w ramach systemów franczyzowych, którzy chcą pozostać konkurencyjni, a jednocześnie szczerze chcą być również fair w stosunku do konsumentów. Jeżeli chodzi o kwestie z dyrektywy Omnibus, prezes UOKiK kładzie na to nacisk, wysyła również pisma, swoje stanowiska, do Polskiej Izby Handlu, w szczególności np. jeżeli chodzi o fałszywe obniżki w sytuacji, gdy najniższe ceny z 30 dni są niższe lub równe cenom promocyjnym. My również chcemy współpracować, chcemy zwracać się do UOKiK z prośbą o jakąś współpracę – nie otrzymujemy w takich sprawach odpowiedzi. A jednocześnie trwają kontrole Inspekcji Handlowej, które stwierdzają nieprawidłowości w tym zakresie. Żeby nie marnować czasu, chciałbym tylko zwrócić uwagę na to, że generalnie problem wdrożenia tej dyrektywy w polskich realiach, w bardzo konkurencyjnym rynku, w szczególności w ramach systemów franczyzowych wymaga większej współpracy ze strony UOKiK.

Dziękuję.

Przewodniczący poseł Ryszard Petru (Polska2050-TD):

Dziękuję bardzo.

Jeszcze pan, proszę bardzo.

Powiatowy rzecznik konsumentów we Wrocławiu Grzegorz Miś:

Dziękuję. Grzegorz Miś, powiatowy rzecznik konsumentów we Wrocławiu.

Ad vocem do tego, co przed chwilą powiedział tutaj pan z Polskiej Izby Handlu, tam oprócz dyrektywy Omnibus, były wdrożone jeszcze dwie dyrektywy, towarowa i cyfrowa – i niestety, na równie słabym poziomie egzekwowalności. Niestety, mówiąc krótko, te przepisy są po prostu złe. Chyba najbardziej jaskrawy przykład jest taki, że te przepisy miały chronić starszych konsumentów przed zawieraniem umów finansowych na różnego rodzaju pokazach, ale ktoś zrobił tam bardzo sprytnie wyjątek, czyli jeżeli to konsument sam zaprosi akwizytora do domu, wtedy ten przepis już nie działa. No, więc co robią przedsiębiorcy? To, na co zwracały uwagę w trakcie konsultacji i organizacje konsumenckie, i rzecznicy konsumentów, mianowicie starsza osoba dostaje kolejny pakiecik do podpisu, w którym oświadcza, że to ona zaprosiła akwizytora, a nie to akwizytor przyszedł do niej. Takich problemów mamy bardzo dużo i przegląd ustawodawstwa konsumenckiego, to, o czym mówiła dzisiaj pani doktor Wiewiórowska-Domagalska, jest jak najbardziej, również w tym obszarze bardzo ważny.

Chciałbym zwrócić uwagę, bo tutaj faktycznie padło ze strony Biura Rzecznika Finansowego stwierdzenie, że trzeba wzmocnić rzeczników konsumentów. Chciałbym zwrócić też uwagę, że już kilka lat temu w UOKiK był zespół, który pracował nad… Może nie tyle nad ustawą, która miałaby stanowić o rzecznikach konsumentów, bo tu nie jest potrzebna jakaś wielka ustawa. To jest kilka drobnych rzeczy, które bardzo ułatwiłyby

nam pracę na co dzień. Ten zespół… Nawet tutaj pan Maciek Czapliński, zdaje się, że był również w tym zespole i te prace zostały wyrzucone w pewnym momencie do kosza, mimo że były dosyć zaawansowane i mimo naszych próśb – ze strony rzeczników, żeby przy okazji zmian w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów również dać chociażby kwestię zastępstwa, czy kwestię tego, że powinno być biuro, czy że rzecznik nie powinien być na jedną trzydziestą drugą etatu. Można było to dać – niestety, nie zostało dane. Bardzo liczę na to, że teraz, przy okazji dwudziestopięciolecia będzie ten moment, że da się nas rzeczników tutaj wzmocnić. Tak jak mówię, pamięć instytucjonalna rzeczników w tym zakresie jest bardzo duża. Na pewno rzecznicy chętnie włączą się w te prace i, tak jak mówię, to nie jest dużo. To jest raptem kilka zapisów, które można wprowadzić, a które wszystkim bardzo mocno ułatwią życie.

Bardzo dziękuję, nie przedłużając oddaję głos.

Przewodniczący poseł Ryszard Petru (Polska2050-TD):

Dziękuję bardzo.

Myślę sobie również, że te przykłady, które państwo podają, dobrze byłoby nagłaśniać, żeby społeczeństwo miało świadomość tych zagrożeń i to jest relatywnie tanie. Wszyscy możemy paść… Pani poseł zwróciła mi tutaj uwagę, że ja też mogę paść w każdej chwili. Dlatego, że wystarczy się spieszyć i nie skoncentrować, i wykonać jakąś czynność za szybko. W związku z tym, to ryzyko czyha na każdego z nas. Także na tych, którym się wydaje, że ryzyka są w stanie uniknąć, czyli takie osoby, jak ja.

Nie widzę tutaj żadnych zgłoszeń. Nie widzę. I teraz proponowałbym… Udzielę głosu prezesowi urzędu, a potem – pani pełnomocnik, żeby obie instytucje odniosły się do tematów, które zostały poruszone i będę też wdzięczny za jakieś wyjście naprzeciw – czego w związku z tym możemy, jako Komisja, od państwa oczekiwać. Tak chcielibyśmy podsumować. Czyli padły jakieś oczekiwania ze strony posłów, posłanek, jak również ze strony społecznej i będę wdzięczny za odpowiedź, jakie wnioski z tego wyciągniemy i kiedy ewentualnie możemy się spodziewać tego uderzenia legislacyjnego, o którym mówiła pani pełnomocnik. Rozumiem, że trzy miesiące pani jest, ale zakładam – jakiś plan został już w głowie skonstruowany.

Zapraszam, pan pierwszy – UOKiK.

Wiceprezes UOKiK Daniel Mańkowski:

Dziękuję, panie przewodniczący.

Postaram się krótko, szanując czas wszystkich obecnych. Najpierw odpowiadając na pytania pani poseł, które tutaj padły.

Zaczynając od pierwszego, od kwestii dark patterns. W chwili obecnej, pani poseł, kwestie dark patterns są jednym z kluczowych obszarów na agendzie wszystkich podmiotów ochrony konsumentów w krajach europejskich, łącznie z samą Komisją Europejską. Ta kwestia jest poruszana praktycznie na każdym spotkaniu międzynarodowym – jak do tej kwestii podchodzić w sposób całościowy, horyzontalny, jak z tą kwestią sobie poradzić. To nie jest specyfika Polski, jest to specyfika i praktyka, która dotyka konsumentów, powiedziałbym, praktycznie w całej Europie, niezależnie od narodowości, czy miejsca, w którym przebywają. Dlatego też staramy się również aktywnie uczestniczyć w pracach europejskich, żeby ten wspólny i spójny sposób radzenia sobie przygotować i wdrożyć na płaszczyźnie europejskiej. Na chwilę obecną pierwsze postępowania, które zostały zainicjowane przez prezesa UOKiK, które albo wkrótce skończą się, albo skończyły się wydaniem decyzji, dotyczą takich najbardziej oczywistych i rzucających się w oczy mechanizmów dark patterns. Bo trzeba mieć rzeczywiście na uwadze, że dark patterns to bardzo szerokie pojęcie, które pod swoim płaszczykiem obejmuje bardzo wiele różnych, coraz częściej, coraz nowszych, coraz bardziej wysublimowanych mechanizmów zaburzających percepcję klienta w trakcie zawierania umów – nieważne, czy dostawy, czy usługi. Z takich najprostszych, na które reagowaliśmy w pierwszej kolejności, to chociażby dodawanie niezamawianych produktów do koszyka; standardowe w kontekście metody wywierania presji na konsumenta kwestie tykających zegarów pokazujących czas promocji, które następnie się resetują i w dalszym ciągu przedłużają; czy utrudnione mechanizmy odstępowania od umowy, czy wycofywania się z… Czy może utrudnione

możliwości prostego skorzystania z prawa do odstąpienia za pośrednictwem dostępnego interfejsu. To są rzeczy, które w sposób jak najbardziej oczywisty angażują w pewnym momencie konsumentów. One też wpłynęły jako pierwsze sygnały. Dalsze kwestie monitorujemy. Warto również przypomnieć, że w urzędzie, z wykorzystaniem środków europejskich, realizowany jest bardzo duży projekt mający na celu wykorzystanie sztucznej inteligencji do screeningu sieci w celu wykrywania takich mechanizmów w sposób zautomatyzowany. Należy mieć świadomość, że jest to niemożliwe, ażeby ludzką ręką prowadzić screening internetu, bo po prostu zasoby nigdy nie będą na to wystarczające, więc zaprzężenie do pracy sztucznej inteligencji, nowoczesnych technologii, żeby prowadzić takie sweepy internetowe i wykazywać najbardziej jaskrawe przypadki. I następnie żeby na nie reagować, już w sposób bezpośredni, przez odpowiednio dobrane mechanizmy, czy władcze, czy niewładcze, stojące po stronie organów administracji. Są to pierwsze lata tego projektu, natomiast projekt został uruchomiony w tamtym roku. Pierwsza faza jest zakładana na trzy lata. Liczymy, że po tym okresie będą już przygotowane pierwsze założenia takiego systemu. Już mogę powiedzieć, że również inne kraje członkowskie są bardzo zainteresowane podjęciem współpracy w tym zakresie. Odbyły się liczne spotkania z naszymi kolegami z tych krajów, tak że być może ten projekt stanie się projektem również ogólnoeuropejskim, tak, żeby eliminować dark patterns z sieci.

Odpowiadając na drugie pytanie, kwestie powództw przedstawicielskich, pani poseł. Prace nad implementacją tego aktu rozpoczęliśmy bezpośrednio po jego wejściu w życie. Dlatego krótko, odpowiedź – tak, jest to projekt trudny i skomplikowany. Na etapie poprzedniej kadencji parlamentu został przeprowadzony szereg czynności w rządowym procesie legislacyjnym, szereg konsultacji, uzgodnień ze środowiskiem, z branżą, również z właściwymi resortami. Proszę zwrócić uwagę, że tutaj mamy dość dużą nowelizację prawa związanego z powództwami grupowymi, więc to musi być wszystko ze sobą skorelowane, tak żeby ten system miał szanse zafunkcjonować. Z uwagi na koniec kadencji pewne czynności trzeba było powtórzyć. W chwili obecnej projekt jest już przyjęty przez Stały Komitet Rady Ministrów i liczę, że w ciągu miesiąca zostanie skierowany do parlamentu i będziemy mieli szanse podyskutować nad nim również tutaj, na płaszczyźnie parlamentu.

Poseł Dorota Jazłowiecka (KO):

Czy grożą nam jakieś kary z tego tytułu, że będzie tak późno realizowany?

Wiceprezes UOKiK Daniel Mańkowski:

W chwili obecnej dokładamy wszystkich starań, żeby państwa polskiego nie dotknęły żadne sankcje z tego tytułu.

Kontynuując, jeżeli chodzi o kwestie rzeczników, tutaj już częściowo wypowiedział się pan Maciej Czapliński, nasz współpracownik. Jeżeli chodzi o diagnozę, tak naprawdę, diagnoza, którą mamy płynie od samych rzeczników, pani poseł, ponieważ to oni rokrocznie składają nam sprawozdania ze swojej działalności. To, o czym mówiłem, płynie jako informacja de facto z samego środowiska i chyba wszystkie obszary, które pani poseł w swoim pytaniu dotknęła są aktywne. Jest to składowa tych czynności, czyli zarówno aktywności poszczególnych rzeczników w skali Polski, ich chęci, ich możliwości, to, co wielokrotnie padało – czyli dostępności zasobów, ich czasu, niezbędnego im otoczenia, żeby mogli te czynności realizować, żeby mogli tę pomoc świadczyć. Ale też samych konsumentów i ich aktywności w zgłaszaniu swoich problemów, które funkcjonują na rynku. Tutaj też już padło, ja tylko mogę zgodzić się w pełni, że dość szeroko pozostajemy również w bezpośrednim kontakcie z rzecznikami i tutaj również widzimy masę wspaniałych, zaangażowanych ludzi, którzy dzień w dzień bardzo aktywnie udzielają porad konsumentom, czy wręcz wychodzą z inicjatywą – nie tylko, żeby udzielać porad ex post, ale żeby zapobiegać tym naruszeniom, które pojawiają się lokalnie, czy żeby aktywnie informować o tych ryzykach. Z drugiej strony widzimy, jak w każdym środowisku, też osoby mniej aktywne, które wykonują swoją pracę, powiedzmy, w ramach danych im możliwości.

Idąc dalej, padło tutaj pytanie o współpracę z URE. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów jako organ administracji aktywnie współpracuje ze wszystkimi

regulatorami sektorowymi, nie tylko z prezesem URE, w zakresie kompetencji ustawowych. Wiadomo, ze względu na specjalistyczną wiedzę regulatorów sektorowych, ich wiedza i doświadczenie są często kluczowe, żeby móc zidentyfikować praktyki funkcjonujące na rynku i we współpracy z nimi móc przeciwdziałać.

Jeżeli chodzi… Bo padło tutaj też pytanie w kontekście projektów fotowoltaicznych. Jest to obszar, który dla nas jest bardzo dostrzegalny jako potencjalne źródło problemów konsumenckich. W tej materii prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydał już szereg decyzji. Z tego, co wiem, również część jest jeszcze w toku. Nie tylko w kwestii samego bezpieczeństwa… To znaczy, nie samej ochrony interesów konsumentów związanych z nabywaniem. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów działa tutaj aktywnie również w zakresie nadzoru rynku, ponieważ w tym obszarze te nowoczesne technologie grzewcze są polem naszego zainteresowania również pod kątem bezpieczeństwa produktów, czy chociażby faktycznych świadectw energetycznych, które są deklarowane, czy parametrów energetycznych, które są deklarowane przy tym typie produktów.

Odnosząc się tutaj króciutko do stanowiska przedstawiciela Polskiej Izby Handlu, powiem szczerze, odnoszę się do tego stanowiska z lekkim zdziwieniem, ponieważ prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów prowadził dość długo konsultacje z całym sektorem zanim wydał obszerne wyjaśnienia do tego obszaru. Szereg spotkań, które odbywały się przez wydaniem, szereg spotkań, które odbywają się regularnie również po wydaniu, gdzie staramy się w dalszym ciągu wyjaśniać wątpliwości. Rozumiemy, że dla części branży część wymogów przewidzianych tym aktem może być trudna do zrealizowania, co nie zmienia, że nie odstąpimy od ich egzekwowania, bo zdanie, które padło wielokrotnie i po raz kolejny powtórzę – odmieniamy tutaj konsumenta przez wszystkie przypadki, tak, żeby był świadomy i w pełni poinformowany, co do transakcji, które zawiera – w które wchodzi.

Jeżeli chodzi… Chyba ostatnia z kwestii, czyli kwestia reformy tzw. systemu rzeczników. Temat nie został wyrzucony do kosza, jak tutaj padło ze strony pana rzecznika Misia. Temat w dalszym ciągu jest w urzędzie na agendzie i również liczymy, że w niedługiej perspektywie wróci do dyskusji, tak, żeby te zmiany, o których zdążyłem też wspomnieć w swoim wstępnym wystąpieniu… W dalszym ciągu ta dyskusja mogła być realizowana.

Dziękuję bardzo.

Przewodniczący poseł Ryszard Petru (Polska2050-TD):

Dziękuję bardzo.

Gdyby była jakaś możliwość, żebyśmy my, jako Komisja, ale również państwo, jako urząd, byli skłonni nagłaśniać kilka takich przypadków sposobów, na jakie może być w tym momencie obchodzone prawo, to jesteśmy otwarci na nagłośnienie tego typu spraw, dlatego że ten element informacji publicznej, wydaje mi się, jest bardzo ważny.

Poprosiłbym panią pełnomocnik o ustosunkowanie się zarówno do pytań, ale również do planów. Nie oczekuję od pani konkretów, co do miesięcy, ale plus minus, co do lat.

Pełnomocniczka ministra sprawiedliwości do spraw ochrony konsumentów Aneta Wiewiórowska-Domagalska:

Jasne. Dziękuję bardzo.

Tak jak powiedziałam, podstawowym projektem, którym w tej chwili się zajmuję, jest udrożnienie sądów, biorąc pod uwagę ich obecne obciążenie sprawami frankowymi. Natomiast biorąc pod uwagę obecną sytuację, jeśli chodzi o prowadzenie procesu legislacyjnego, założeniem, które przyjęłam, a które zostało zaakceptowane w Ministerstwie Sprawiedliwości, przez pana ministra, jest to, żeby jak największą liczbę działań podjąć przy użyciu narzędzi nielegislacyjnych. Przeprowadzenie procesu legislacyjnego w odpowiedni sposób wymaga czasu, zaangażowania, a w tej chwili powstaje wątpliwość, co do tego, w jaki sposób się zakończy. W związku z tym, jeśli chodzi o sądy, podejmowane są na różnych poziomach działania mające na celu usprawnienie postępowania przy użyciu takich bardzo praktycznych instrumentów, np. digitalizacji akt; digitalizacji, uproszczenia, zautomatyzowania procesu, ale znowu – bez zmian legislacyjnych;

bardzo racjonalnie ułożonej polityki dotyczącej zapoznawania sędziów z orzecznictwem TSUE. Dla dużej części sędziów to jest już rzecz, którą znają i wiedzą, jak stosować. Jednak są tacy sędziowie, którzy do tej pory nie mieli do czynienia ze sprawami frankowymi, w związku z czym będą potrzebować tutaj wzmocnienia. Wykorzystujemy do tego Instytut Wymiaru Sprawiedliwości, który już w tej chwili prowadzi zlecone analizy i przygotowuje materiały do bazy danych, która będzie zawierała stezowane orzecznictwo TSUE, które będzie udostępnione sędziom. Mamy również plany, co do tego, w jaki sposób w dalszych krokach wykorzystywać bazy danych po to, żeby dalej usprawniać orzeczenia. Przepraszam, że mówię tak na okrętkę, natomiast to wszystko się toczy, nie zostało jeszcze zatwierdzone, więc nie chciałabym tutaj składać bardzo jasnych deklaracji. Oprócz tego podjęte już zostały działania mające na celu wzmocnienie osobowe sądów orzekających – tych, które są najbardziej obciążone, czyli przede wszystkim wydziału frankowego i w najbliższym czasie zostaną ogłoszone informacje dotyczące dalszego wzmacniania i wydziału frankowego, i innych sądów, zidentyfikowanych, jeśli chodzi o obciążenie sprawami frankowymi.

Jeśli natomiast chodzi o ofensywę legislacyjną, natychmiast po powołaniu Komisji Kodyfikacyjnej Prawa Cywilnego skieruję do niej wniosek, tak jak leży w zakresie moich kompetencji, o podjęcie działań legislacyjnych na obszarze prawa materialnego i prawa procesowego. Jeśli chodzi o prawo procesowe, wiem, jak to zabrzmi, natomiast uważam, że jest to konieczne do przeprowadzenia, będzie to po pierwsze, przegląd, ale znów – dokładny i z zastanowieniem się, co poszło nie tak, jeśli chodzi o pozwy grupowe, dlatego że albo 13, albo 23 czerwca będziemy mieli dziesiątą rocznicę największego pozwu grupowego w sprawie Banku Millenium. Tam jest ponad 5 tys. osób. 10 lat. I teraz – tak, jak pan prezes tutaj mówił, powództwa przedstawicielskie są bardzo blisko związane z pozwami grupowymi. Teraz musimy zastanowić się, czy ten projekt, który w tej chwili przyjmujemy, który jest transpozycją – czy sposób, w który został przygotowany, jest najlepszą odpowiedzią. Ze względu na to, że już mamy opóźnienie transpozycyjne i grożą nam kary, nie możemy w tej chwili poprosić Komisji Europejskiej o opóźnienia, żebyśmy mogli spokojnie sobie zrobić analizę, zastanowić się, zrobić badanie aktowe itd. My musimy przyjąć ten projekt. I tutaj mieliśmy bardzo dobrą współpracę z UOKiK, żeby dopracować pewne szczegóły, tak żebyśmy mogli je przyjąć. Natomiast na spokojnie musimy otworzyć analizę całego obszaru nieindywidualnego dochodzenia roszczeń. Oprócz powództw grupowych i powództw przedstawicielskich będziemy zastanawiali się nad czymś, co nazywa się powództwami wzorcowymi. Te wszystkie działanie mają na celu usprawnienie postępowań nieindywidualnych. Jeżeli mamy jedno powództwo, w którym bierze udział 5 tys. osób, nawet jeśli ono będzie trwało dwa razy dłużej niż indywidualne, w dalszym ciągu wyrok będzie dotyczył 5 tys. osób, a nie jednej. To jest jedna rzecz – jeśli chodzi o procedurę.

Druga – i tutaj mam nadzieję, że ten projekt pójdzie szybciej i on już w tej chwili toczy się w ministerstwie, to jest umożliwienie wnoszenia pism w formie elektronicznej przez portal informacyjny. Oczywiście to nie są tylko kwestie frankowe i to nie miałoby żadnego sensu, żeby tego typu działania były ograniczone do spraw frankowych, czy nawet konsumenckich, więc tutaj musimy współdziałać, jeśli chodzi o procedurę cywilną i procedurę karną. To musi być wszystko spójne. Natomiast to jest projekt, który, mam nadzieję, zostanie zrealizowany najszybciej. To jest po prostu przeprowadzenie procesu legislacyjnego i przygotowanie oprzyrządowania informatycznego, bo portal musi być gotowy na tego typu obsługę. To ma przede wszystkim usprawnić franki, natomiast w przyszłości… To będzie naprawdę duży krok do przodu, jeżeli chodzi o informatyzację.

Natomiast takim docelowym projektem, który proponuję, jest stworzenie – wiem, że nie powinnam używać tego określenia, ale mimo wszystko użyję go – e-sądu. Dlatego, że e-sąd kojarzy się nam z Lublinem, a to nie tego typu sąd, jak e-Sąd lubelski, tylko po prostu przełożenie procedury, którą mamy w tej chwili – analogowej, na procedurę digitalną. Tak jak państwu powiedziałam, sądy są w tej chwili w bardzo nierówny sposób obciążone frankami. Są sądy… Jest wydział frankowy, w którym jeden sędzia ma 1500 spraw w referacie. To jest absolutnie nie do ogarnięcia dla jednej osoby, nawet jeżeli będzie miała dwóch asystentów, do czego dążymy. Natomiast jeżeli mielibyśmy procedurę, w której mamy całkowicie zdigi-

talizowane postępowanie, wtedy możemy odstąpić od właściwości miejscowej. Czyli mamy jeden wsad spraw i następnie sprawa jest rozpatrywana tam, gdzie sąd akurat ma największe luzy, jeśli chodzi o postępowanie. Dla spraw masowych, konsumenckich, byłoby to optymalne rozwiązanie. Oczywiście nie możemy mieć takiej sytuacji, w której będziemy mieli dla konsumenta przymus przechodzenia przez procedurę digitalną. W szczególności mamy konsumentów wykluczonych cyfrowo, którzy muszą mieć zabezpieczenie, żeby mogli korzystać z normalnego trybu. Co do zasady, moim zdaniem, e-sąd jest odpowiedzią na zwiększające się potrzeby wymiaru sprawiedliwości. I teraz – sprawy frankowe uświadomiły konsumentów. Tutaj naprawdę ogromny pokłon i dla organizacji konsumenckich, i dla rzeczników, którzy zaangażowali się w postępowania grupowe. Dlatego, że sprawy frankowe uświadomiły konsumentom, że warto jest dochodzić swoich praw i że mogą wygrać nawet z tak poważnymi instytucjami, jak banki. Ale to znaczy, że nasz krajobraz zmienił się. Konsumenci będą coraz bardziej skłonni do sądowego dochodzenia swoich praw. Musimy tak przygotować wymiar sprawiedliwości, żeby był gotowy na kolejne fale kolejnych spraw. Oczywiście tak jak mówiłam w mojej pierwszej wypowiedzi, moim celem, czy taką wizją funkcjonowania prawa konsumenckiego, którą ja mam, jest ograniczenie wpływu indywidualnych spraw do sądu, czyli użycie, stworzenie, wzmocnienie tych mechanizmów, które dają alternatywy wobec sądu. Wzmocnienie organizacji konsumenckich, prewencyjna kontrola klauzul, wzmocnienie alternatywnych sposobów dochodzenia roszczeń, wzmocnienie środków publicznoprawnych – instytucji. A jeżeli mówimy o pójściu do sądu, to niech to nie będą indywidualne sprawy – niech to będą sprawy nieindywidualne, grupowe, powództwa przedstawicielskie, powództwa wzorcowe.

Natomiast… Wiem, że tutaj kończymy, więc w 30 sekund. Jeśli chodzi o prawo materialne, tak jak powiedziałam, moją propozycją dla Komisji Kodyfikacyjnej Prawa Cywilnego będzie w pierwszym rzędzie uporządkowanie legislacyjne pożyczek i kredytów, natomiast uważam też, że należałoby na spokojnie przeanalizować kwestie definicji konsumenta oraz zakresu stosowania przepisów dotyczących ochrony konsumenta, dlatego że… Zapewne państwo też wiedzą – mamy tutaj coraz większe rozdrobnienie i coraz większy chaos. Z takich drobiazgów, które nie są drobiazgami – kwestia przedawnienia, kwestia potrącenia. Tak że ta lista jest, natomiast to, na czym mi zależy, to jest to, żeby ten proces legislacyjny był prowadzony absolutnie tak, jak powinien być, czyli z uwzględnieniem interesariuszy, z uwzględnieniem bardzo szerokich konsultacji społecznych i przy udziale ekspertów – co zajmuje czas.

Dziękuję bardzo.

Przewodniczący poseł Ryszard Petru (Polska2050-TD):

Bardzo dziękuję.

Na tym zamykam dyskusję. Wyczerpaliśmy dzisiejszy porządek obrad. Protokół dzisiejszego posiedzenia będzie wyłożony do przejrzenia w sekretariacie Komisji w Kancelarii Sejmu.

Zamykam posiedzenie Komisji. Dziękuję państwu bardzo.